



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

*Liberté
Égalité
Fraternité*



le médiateur

DES ENTREPRISES



La Médiation des entreprises

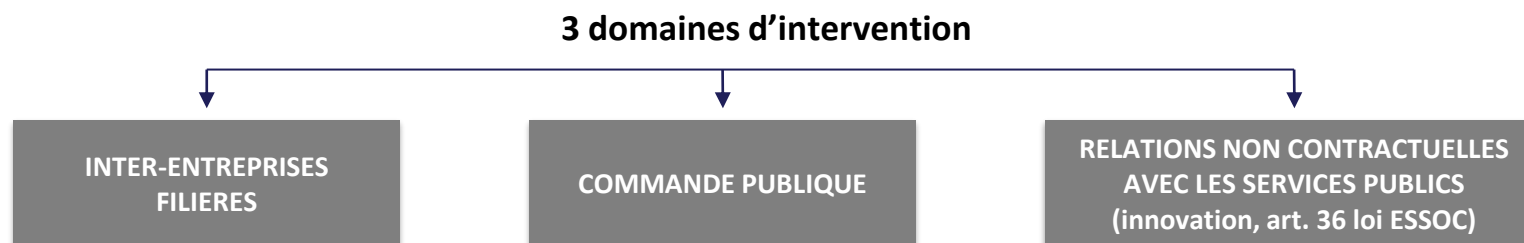


Semaine ASER en Grand Est : ESSpresso
Présentation de la Médiation des Entreprises



I - Qu'est-ce que la Médiation des entreprises ?

Le Médiateur des entreprises : des missions élargies à trois domaines d'intervention



I - Qu'est-ce que la Médiation des entreprises ?

Spécificités de la Médiation des entreprises

a) objectif

- Renouer le dialogue, restaurer la confiance, ré-humaniser la relation clients-fournisseurs
- Enjeu économique

b) l'activité de médiation

- Un service public rapide, gratuit, confidentiel
- Un réseau de 90 médiateurs délégués aux niveaux national et régional
- Les différents types de médiation : individuelle, collective, filières
- Typologie des saisines individuelles

c) des actions structurantes pour modifier les pratiques

- Parcours national des achats responsables
- Référencement des cabinets conseils en innovation
- Paiement fournisseur anticipé (loi PACTE)

II - La médiation, mode d'emploi

1. Les étapes d'une médiation

- Démarche autonome : l'entreprise ou les entreprises concernées initient la procédure de leur côté
- Dépôt du dossier en ligne sur www.mediateur-des-entreprises.fr
- Dans les 7 jours qui suivent : prise de contact avec l'entreprise saisissante
- Qualification du dossier en médiation
- Définition d'un schéma d'action
- « Convaincre » l'autre partie d'accepter le principe de la médiation, en lien avec le médiateur de l'entreprise le cas échéant
- Après acceptation de la procédure de médiation, le médiateur convoque les parties à une 1ère réunion de médiation
- Elaboration de solutions communes et conclusion d'un accord dans 70 % des cas

II - La médiation, mode d'emploi

2. Les principaux motifs de saisine

- Clauses contractuelles déséquilibrées
- Modification unilatérale ou rupture brutale de contrat
- Non-respect d'un accord verbal
- Conditions de paiement non respectées (retards de paiement, retenues injustifiées, pénalités abusives)
- Services ou marchandises non conformes
- Vol ou détournement de propriété intellectuelle
- Non-versement du Crédit d'Impôt Recherche – Crédit d'Impôt Innovation

II- La médiation, mode d'emploi

3. Les principes d'intervention du médiateur

Ni juge, ni arbitre, ni conciliateur, ni expert, ni « sauveur » mais facilitateur qui :

- est formé, neutre, impartial et indépendant
- applique un processus structuré en toute confidentialité
- contribue à ce que les « médiés », volontaires, trouvent eux-mêmes une solution négociée, à la fois satisfaisante, réaliste et pérenne

6 grands principes :

- Confidentialité
- Neutralité
- Indépendance
- Impartialité
- Loyauté
- Gratuité

La médiation est un temps privilégié qui suppose l'absence de toute intervention extérieure, quelle qu'en soit la nature, risquant de la mettre en échec.

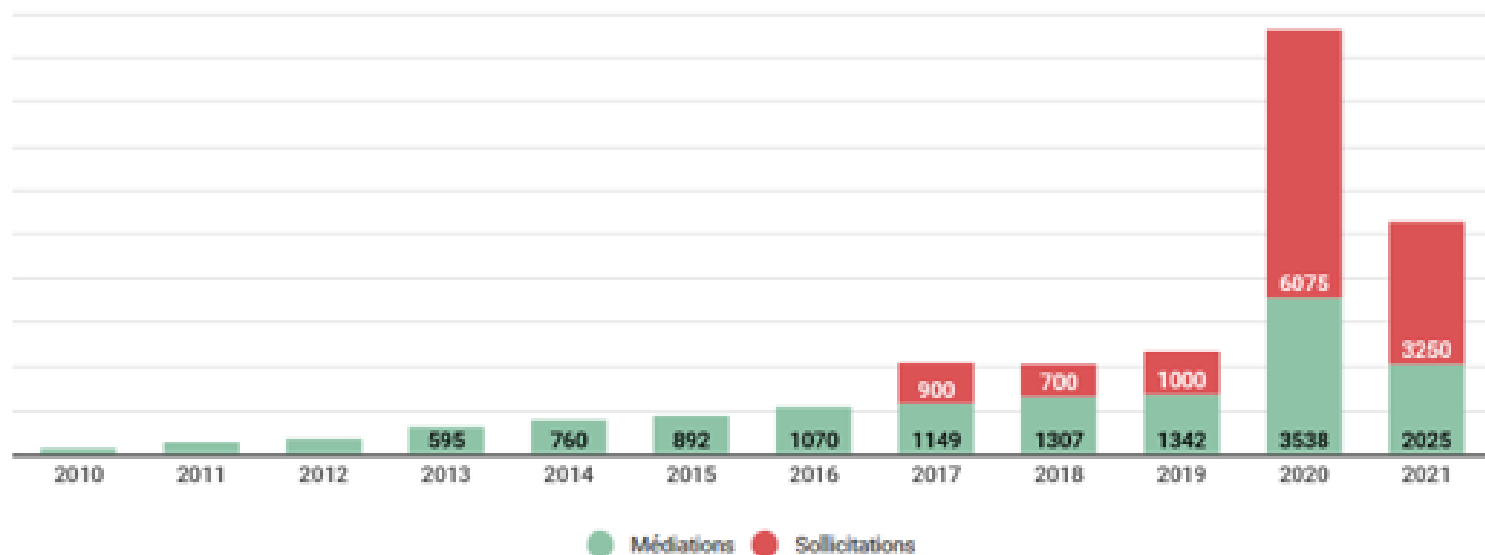
II - La médiation, mode d'emploi

4. Les voies de sortie

Plusieurs formes possibles, dont :

- L'accord simple : les textes n'imposent pas de forme particulière
- Le protocole transactionnel, qui « *fait obstacle à l'introduction ou à la poursuite entre les parties d'une action en justice ayant le même objet* » (art. 2052 C. Civ.) → le protocole :
 - relève du droit commun des contrats
 - est écrit par les parties et souvent par leur avocat
 - peut être homologué ou pas, suivant la volonté et l'accord des parties

Nombre de sollicitations et de médiations par an



3250
sollicitations

2025
médiations

III - La Médiation des entreprises en temps de crise

1. Les actions de filières

« Responsabiliser les donneurs d'ordre et faire jouer les solidarités de filière » (*circulaire du 20 avril 2022*)

a) 7 actions de filières lancées dans le contexte de crise depuis novembre 2020 :

- Lettres de mission du ministre et lien avec les comités stratégiques de filière (CSF)
- Filières concernées : automobile, aéronautique, nucléaire, cosmétiques, BTP, composants électroniques, grande distribution / intrants non alimentaires

b) méthode :

- Etat des lieux des relations donneurs d'ordre – fournisseurs
- Mesures d'accompagnement (ex. identification et traitement des comportements anormaux, dispositif mutualisé de soutien des donneurs d'ordre à la compétitivité de leurs sous-traitants, etc.)
- Ouverture si nécessaire d'une médiation de filière (exemple : filière BTP)

III - La Médiation des entreprises en temps de crise

2. Les dispositifs transversaux : mise en place de deux comités de crise

- **comité de crise sur les délais de paiement** (mars 2020), devenu le comité d'action sur les approvisionnements et les conditions de paiement (février 2022)
 - Membres : Médiateur des entreprises et Médiateur du crédit (co-animateurs), organisations professionnelles (AFEP, CPME, MEDEF, U2P), réseaux consulaires
- **comité de crise sur l'énergie** (avril 2022)
 - Lettre de mission du Premier ministre du 28 mars 2022
 - Membres : Médiateur des entreprises, principaux fournisseurs et distributeurs d'énergie et leurs organisations représentatives (ANODE et AFIEG), UFE, UFIP, AFG, et organisations interprofessionnelles des entreprises clientes (CPME, MEDEF, U2P)
 - **Checklist énergie** : pour accompagner les chefs d'entreprise afin de faciliter leur prise de décision dans le cadre du renouvellement de leur contrat de fourniture d'énergie.

Ce document est mis à jour régulièrement et disponible dans la rubrique « Publications » sur le site web du Médiateur des entreprises.